SOTEC　－ソーテックの安心サポート－

EN6116A

サポート・ガイド

お困りのときは･･･

本書では、ソーテック製品をご購入いただいたお客様へサポートサービスについてご案内します。

カスタマー登録のおすすめ

ソーテックでは、ソーテック製品をご購入のお客様へ「カスタマー登録」をおすすめしています。
カスタマー登録をされますと、サポートページへのログインや、お問い合わせの際に迅速に対応することができます。
カスタマー登録について、詳しくは「カスタマー登録ガイド」をご覧ください。

お問い合わせは

ソーテックカスタマセンタでは、製品をご購入いただいたお客様からの、製品に関するお問い合わせ、技術的なご質問、修理の申し込みを受け付けております。**修理の場合は、お問い合わせの前に「ケア・シート」もご覧ください。**

ソーテックカスタマセンタ

ナビダイヤル® **0570-001134**

または **045-330-1111**

9:30～18:00（月曜～日曜・祝日）　※当社指定休業日を除く

（システムメンテナンスのため受付を休止させていただく場合があります。）

※ナビダイヤルは携帯電話からもご利用できます。（PHSからはご利用できません）
※ナビダイヤルは通話料のみでご利用できます。
※横浜近郊（隣接・20kmまで）、PHS、IP電話からは、045-330-1111をご利用ください。
※電話番号は、おかけ間違いのないようご注意ください。

0570-001134（ナビダイヤル）または **045-330-1111** に電話をします。
電話回線の確認をおこないます。音声ガイダンスにしたがい ＊（こめ）と 1 をプッシュします。

プッシュ回線

ご購入後30日以内のハードウェアの不具合、付属品の不足などの場合、3 をプッシュします。

製品をご購入後１年以内の場合は 1 をプッシュします。（無償サポート）

製品をご購入後１年を越える場合は 2 をプッシュします。

2 有償サポート

製品をご購入後１年を超える場合には、有料にてサポートを承ります。

修理をご希望のお客様は 1 をプッシュします。

有料サポートをお申し込みのお客様は 2 をプッシュします。

有償サポートご利用料金：
お問い合わせ1件 2,500円（税抜価格2,381円）

ダイヤル回線

ダイヤル回線の場合、電話機をプッシュ回線に切り替えてください。
変更できない場合そのままお待ちください。

オペレータに電話が繋がります。
保証書をお手元にご用意ください。

オペレータから、以下の情報をお伺いします。

- ･製品名
- ･製造番号（Serial No.）
- ･お買い上げ年月日
- ･ご購入店名

お困りの点についてお伝えください。
診断の結果、緊急修理、欠品付属品送付等を含むサポート対応をさせていただきます。

※2006年4月現在　※掲載されている内容、サポートは予告なく変更されることがあります。

修理について

本製品の修理の申し込みをおこなわれる前に、「ケア・シート」をお読みください。
本紙では、引取修理（コール&ピックアップサービス）について説明しています。

修理の申し込みをされる前に

修理の申し込みをされる前に、「ケア・シート」をお読みになり、修理が必要かご確認ください。

コール&ピックアップサービスとは

→

→

→

電話受付
まずは、電話にて
ご連絡ください。
修理の受付を行います。

お引取り
宅配業者がお客様の
指定された日時・場所へ
引き取りにお伺いします。

修理
リペアセンタに修理品
が到着し、受付順に修理
を実施します。

返却
修理完了後、修理報告
書を同梱し、お客様の
元にお届けします。

修理のお申し込みについて

修理は、電話で受け付けています。
ソーテックカスタマセンタまでお問い合わせください。

・保証書裏面に記載されてある事項をよくお読みください。
・修理サービスの適用は、日本国内のみです。
・記載内容は予告なく改正、変更する場合もございますので、あらかじめご了承ください。

1. コール&ピックアップサービスの受付をおこないます。
   ※有償修理の場合は、一部機種を除き、製品をお預かりする前に修理金額を提示する「先見積り」をおこなっています。
2. 所定の運送業者がお客様の指定された日時・場所へ、引き取りにお伺いします。
   ご購入時の梱包箱で、本体、保証書、ケア・シートのみを梱包してください。
   ご購入時の梱包箱・梱包材をお持ちでない場合は、所定の運送業者が梱包します。（別途、箱代がかかります）
   お客様は本体、保証書、ケア・シートを玄関口までご用意ください。
   キーボード、マウスなどの付属品は、カスタマセンタが必要とする場合を除き、同梱の必要はございません。
3. リペアセンタに修理品が到着し、受付順に修理を実施します。
   ※有償修理の場合はお見積りを作成し、お客様に郵送または、FAXにてご連絡します。見積書記載の支払い順序を経てお支払いの確認後、修理を開始いたします。
4. 修理完了後、修理報告書を同梱し、お客様の元にお届けします。

引き取りについて

・製品輸送中の破損・故障等を防ぐために、ご購入時の梱包箱、または当社で用意したPC用の梱包箱（有料）以外でのお引き取りは原則としてお受けしておりません。
・忘れずに保証書、ケア・シートを梱包の中に入れてください。
・ご購入時の梱包箱を使用する場合は、梱包材の向き（上下左右が発泡スチロールに表記されています）にご注意ください。
・お引き取り訪問時間帯は、9～12時まで・12～15時まで・15～18時まで・18～21時までから、お選びいただけます。
ただし、一部地域によっては、時間の指定ができない地域があります。

修理について

・有償修理において、「お客様ご申告の症状が再現しない」、または「お客様のご要望により修理をおこなわず、返却をする」場合は以下の費用が発生いたします。あらかじめご了承ください。
　費用：作業工賃＋送料＋梱包箱代
　（ご購入時の梱包箱・梱包材をお持ちでない場合）
・お客様ご申告の障害現象が再現しない場合は修理をおこなわず、当社規定の動作チェックを実施して返送させていただきます。
・以下の場合はすべて有償となります。
  1. 保証書のご提示がない場合。
  2. 保証書にお買い上げ年月日、保証期間、型名または品名、および製造番号、販売店名の記入のない場合、または字句を書き換えられた場合。
  3. お客様の取り扱いが適正でないために生じた故障。
  4. お客様の分解、改造などによる故障。
  5. 地震、落雷などの天災、人災（停電など）による故障。
  6. 当社指定以外の機器、消耗品に起因する故障。
  7. 消耗部品（バッテリパック等）の交換。
  ※ 保証期間内でも保証規定に基づき有償と判断された場合は、お見積りのご連絡をさせていただくことがあります。
・お客様のご要望により、当社にてハードディスクドライブの内容を工場出荷時に戻す場合、保証期間中でも有償となります（修理作業時に必要な場合を除く）。
・液晶ディスプレイのドット欠け［黒点（光らない点）や輝点（点灯したままの点）］については故障ではございませんので、修理の対象とはなりません。
・コンピュータウィルス等により生じた不具合の修正はできません。
・記憶装置内のデータの保証、復旧はできませんので、事前に必ずバックアップをしてください。ハードディスクドライブの修理や初期化の際には、記憶装置内のデータが消去されます。（工場出荷時の状態になります）あらかじめご了承ください。
・本体に貼られたラベルや、お客様自身が貼られたラベル類は修理の際に剥がすことがあります。剥がしたものは返却できませんのであらかじめご了承ください。
・修理で交換した故障部品は、返却できません。
・修理期間中の代替機の貸し出し等はおこなっておりません。

修理状況のご案内

お客様からのお預かり製品の修理状況を、Webまたは携帯端末で確認できます。

・Webからは、**ソーテックWEBサイト（http://sotec.jp/support/） → 修理 → 修理状況の確認** をご覧ください。

・携帯端末（iモード、EZweb、ボーダフォンライブ）からは、
http://sotec.eservice.co.jp/i/ へアクセス。（一部の端末を除く）
QRコードからもアクセスできます。